



ATRIBUTOS DE RETENÇÃO NO ENSINO A DISTÂNCIA NA PERSPECTIVA DOS ALUNOS

ADRIANA REGINA MELLO DA SILVA
MARIA JOSÉ CARVALHO DE SOUZA DOMINGUES

RESUMO

Este trabalho tem por objetivo analisar o perfil e os atributos de retenção ao enfoque do ensino a distância na percepção dos alunos de pós-graduação *lato sensu* de uma Instituição de Ensino Superior. Dias, Macedo e Almeida (2007) apontam que ao estudar valores nos serviços educacionais a distância, a presença de atributos de qualidade está relacionado à material didático; aprendizagem (consequência do uso das tecnologias); e valores como desenvolvimento pessoal e profissional. Para medir a qualidade percebida este estudo apoiou-se nas afirmações de Grönroos (2003) de que uma boa qualidade percebida é obtida quando atende às expectativas do cliente, ou seja, o consumidor compara aquilo que deseja (expectativa) com aquilo que obtém (experiência). Almeida (2003) destaca as vantagens dos cursos EAD evidenciando o baixo custo, democratização do acesso à informação, flexibilidade de horários e escolha de cursos conforme interesse do usuário. Para desenvolver esta pesquisa, utilizou-se metodologia descritiva, quantitativa, com 320 alunos respondentes do questionário. Os dados foram analisados usando-se estatísticas descritivas através de frequência média ponderada. Os resultados apontam que o perfil dos alunos é formado pela equivalência entre os gêneros, idade média de 36 anos, a maioria é casada e possui filhos, 80% possui experiência satisfatória ou excelente com o uso da tecnologia, e possui acesso banda larga para a conexão da *internet*. Os atributos de retenção foram percebidos e são identificados do mais percebido ao menos percebido: relevância/fatores motivacionais, suporte do tutor, interação e aspectos didáticos, reflexão/participação dos alunos, acesso e interpretação das informações, e suporte social. Infere-se que o aspecto profissional é o responsável por direcionar os alunos pesquisados a cursar a modalidade de ensino a distância, e que os atributos pouco percebidos não desestimularam ou não interferiram de forma significativa sobre a retenção dos alunos.

Palavras-chave: Perfil. Atributos de retenção. Ensino a distância. Faculdade IBTA.

INTRODUÇÃO

A Educação a Distância (EAD) ganha espaço como uma modalidade que permite ao aluno autogerir seu aprendizado, respeitando sua autonomia em relação ao tempo, estilo, ritmo e método de aprendizagem, conscientizando-o de suas capacidades e possibilidades para a formação (TELEBRASIL, 2010).

Segundo Porto e Régier (2003, p. 25), o ensino a distância apresenta vantagens como a diminuição de custos, a ausência de deslocamento e a flexibilização dos horários, permitindo o uso de espaços ociosos da agenda. “Em estreita associação com as transformações no mercado de trabalho e nas relações de emprego, a disposição dos indivíduos para ‘aprender a aprender’ em uma temporalidade contínua, ao longo de toda a vida, também se torna parte do portfólio mínimo para a empregabilidade”.

Em contrapartida às exigências do mercado de trabalho e à necessidade de constante atualização e profissionalização, a evasão e transferência são preocupações de gestores e coordenadores de cursos superiores em EAD. Torna-se necessário identificar os diversos motivos que levam os alunos a interromper sua aprendizagem *on-line* após sua primeira experiência e os atributos de retenção deste alunado (RAMMINGER, 2006).

O MEC (2009) garante que a medida para a avaliação da qualidade do EAD se dá por meio da avaliação institucional. Desta forma, a organização consolida as informações sobre sua qualidade, tendo clareza de sua situação, entendida como uma ferramenta na busca pela excelência, corroborando sua preocupação com a qualidade de seus serviços educacionais e com o desenvolvimento das pessoas e organizações.

Desta forma, esta pesquisa possui como objetivos identificar os atributos de retenção ao enfoque do ensino a distância na percepção dos alunos da Faculdade IBTA, nos polos do estado do Maranhão, caracterizando-os quanto ao perfil e identificando os atributos de retenção por eles percebidos. A problemática desta pesquisa deriva dos aspectos a serem analisados para identificar os atributos de retenção no ensino à distância e o perfil dos atores envolvidos, tomando como fator de análise a percepção do aluno, que é o tomador do serviço, desconsiderando outros aspectos como questões pedagógicas e tecnológicas inerentes à modalidade de ensino. Grönroos (2003) afirma que uma boa qualidade percebida é obtida quando a qualidade experimentada atende às expectativas do cliente, neste caso, os alunos.

Para alcançar os objetivos a que se propõe, esta pesquisa utilizou um estudo quantitativo, com delineamento descritivo, adotando a correlação de variáveis: dados do perfil pessoal, profissional e de acesso à formação à distância x atributos de retenção. Aplicou um questionário estruturado aos nove polos do curso de pós-graduação *lato sensu* em MBA Gestão e Ensino de Ciências, Tecnologia e Inovação; e MBA em Gestão e Ensino de Tecnologias da Informação, Comunicação e Inovação, da Faculdade IBTA; totalizando 423 alunos como população alvo. Foram considerados válidos (completamente respondidos) 320 questionários, que representam 75,65% do total da população.

O instrumento de coleta de dados compreende seis aspectos distintos e foi baseado no instrumento de avaliação do MEC para cursos EAD e no instrumento de pesquisa utilizado por Schlickmann (2008). O primeiro aspecto levanta o perfil socioeconômico do entrevistado: gênero, idade, estado civil, quantidade de filhos, local de trabalho, função profissional, e, disponibilidade para horário de estudo. O segundo aborda experiências anteriores com o ensino a distância: nunca fez curso antes, já fez um curso e com frequência. O quarto questionamento procura investigar em que local o respondente utiliza a *internet*: em casa, trabalho, instituição, e *lan house*. O quinto verifica o tipo de conexão utilizada para o uso da *internet*: discada e banda larga/rádio. O sexto e último questionamento aborda os atributos de retenção. É composto por 40 questões marcadas por 5 pontos na escala Likert, com onze alternativas quanto aos aspectos didáticos; seis investigando o suporte do tutor; dois questionamentos direcionados ao suporte social; duas alternativas quanto à participação dos alunos; cinco direcionadas à interpretação das informações; oito questionamentos apontam o parecer dos alunos quanto aos fatores motivacionais; e, seis investigam a percepção geral dos alunos respondentes.

Com relação à caracterização do perfil dos atores utilizou-se a estatística descritiva para análise. Já para a identificação dos atributos de retenção foi usada a média ponderada através de frequência (moda, média, coeficiente de variação e notas (normalizações)), conforme os estudos de Hair Jr. *et al.* (2005).

A importância deste estudo, do ponto de vista prático, está relacionada ao fato de que a identificação dos atributos de retenção prepara tanto o gestor, quanto o docente e o aluno a enfrentar os desafios da EAD, e pode abrir espaço para uma investigação mais detalhada dos aspectos de satisfação dos clientes. Possibilita ainda, que a instituição pesquisada ressalte seus pontos fortes e fracos, na tentativa de ganhar tempo e corrigir as eventuais falhas identificadas.

2 ENSINO A DISTÂNCIA E GESTÃO EDUCACIONAL

Dois acontecimentos marcaram oficialmente a entrada da EAD no sistema educacional brasileiro e foram responsáveis pela rápida expansão da modalidade: o reconhecimento de cursos de pós-graduação *lato sensu* e *stricto sensu* (2001), e a criação da Universidade Aberta do Brasil (UAB, 2006), atualmente gerenciada pela CAPES. As bases legais para a modalidade de EAD no Brasil, voltadas aos cursos de pós-graduação *lato sensu* e *stricto sensu* foram estabelecidas em abril de 2001, pela Resolução nº 1, do Conselho Nacional de Educação. Esta Resolução, bem como a Lei nº 9.394/96 (LDB), o Decreto nº 2.494/98 e a Portaria MEC nº 301/98 concebem que qualquer instituição pública ou privada pode oferecer a modalidade EAD, contanto que esteja devidamente credenciada para a oferta do ensino a distância (BRASIL, 2005).

Nunes (1992) define a educação a distância como um método de transmitir conhecimentos, habilidades e atitudes; racionalizando, mediante a aplicação da divisão do trabalho e de princípios organizacionais, assim como o uso extensivo de meios técnicos, especialmente para o objetivo de reproduzir material de ensino de alta qualidade, o que torna possível instruir um grande número de alunos ao mesmo tempo, onde quer que vivam. É uma forma industrial de ensinar e aprender. Para Teixeira e Barbosa (2007) um curso de educação a distância constitui uma rede, em que alunos, professores, tutores e demais envolvidos são comparados aos “nós” [conjunto de pontos de conexão, segundo Castells, (1999)], que, conectados entre si, constroem o saber coletivo.

É oportuno trazer à luz das discussões o Censo INEP (2006), que aponta o crescimento da oferta de cursos superiores de EAD elevadas em 571% entre 2003 e 2006, sendo que o número de entidades que o oferecem passou de 52 para 349 instituições. A

participação destes alunos que em 2005 representavam 2,6% cresceu para 4,4% em 2006 (BRASIL, 2009).

Os Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a distância do MEC (BRASIL, 2007b) apóiam os processos de ensino conforme previstos pela LDB (BRASIL, 2009) no Artigo 2º, que defende que o processo educativo deve priorizar o pleno desenvolvimento do educando, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho.

Assim, embora a modalidade a distância possua características, linguagem e formato próprios, exigindo administração, desenho, lógica, acompanhamento, avaliação, recursos técnicos, tecnológicos, de infraestrutura e pedagógicos condizentes, essas características só ganham relevância no contexto de uma discussão política e pedagógica da ação educativa (BRASIL, 2007b). O cenário educacional brasileiro vem mostrando uma forte tendência de flexibilização e incorporação de novas tecnologias e metodologias para otimizar a qualidade do ensino superior, permitindo o desenvolvimento de cursos utilizando estratégias, ferramentas e recursos presenciais e não presenciais priorizando a aprendizagem do aluno.

Um importante recurso para a disseminação do modelo de EAD são os ambientes virtuais de colaboração e aprendizagem, que constituem uma densa rede de inter-relações entre pessoas, práticas, valores, hábitos, crenças e tecnologias em um contexto de aprendizagem, formando uma ecologia da informação (NARDI; O'DAY, 1999). O foco não é a tecnologia em si mesma, mas sim a atividade realizada por meio da tecnologia, caracterizada pela diversidade, contínua evolução e sentido de localidade em um contexto em que aspectos socioculturais, afetivos, cognitivos e técnicos coevoluem. Para Nardi e O'Day (1999) há interdependência entre os recursos tecnológicos e as atividades, cada um ajustando-se e adaptando-se em relação ao outro, uma vez que as mudanças de um elemento provocam mudanças em todo o sistema.

Fiuzu e Martins (2002) retratam o aluno da modalidade EAD, principalmente os que buscam formação na área de mestrado, como uma parcela da população voltada à busca do aperfeiçoamento/atualização profissional, e de bases teóricas para a atuação profissional, com assuntos relevantes neste aspecto oferecidos pelo curso EAD. Afirmam ainda que os motivos que impulsionam as pessoas a procurar esta modalidade de ensino além do interesse profissional estão voltados à busca de desafios pessoais, necessidade de titulação, troca de experiências e interesse em ingressar em uma instituição de ensino.

Entre os resultados divulgados pela pesquisa de Lúcio *et al.* (2008) o ganho de tempo é apontado como a opção mais atraente em relação à educação a distância; tempo este que a pesquisa apontou ser direcionado ao convívio em família, aumentando a qualidade de vida. Os resultados obtidos corroboram com o estudo de Gurguel (2006), que aponta a aprendizagem virtual (*e-learning*) como uma significativa opção de estudo nos dias atuais; não só por alcançar localidades de difícil acesso, como também por se mostrar uma alternativa para aqueles que se situam em centros urbanos cuja densidade demográfica e de locomoção já torna difícil o acesso à escola. Para a ABRAEAD (2006), a demanda reprimida de brasileiros sem acesso a instituições de ensino próximas de suas cidades, a disponibilidade de tecnologia mediada por *internet* e satélite, assim como a facilidade de modularização apresentada pelas técnicas de educação à distância, contribuem para a proliferação de convênios educacionais junto a instituições que praticam a EAD, abrindo o acesso às diversas camadas da população.

O mercado de ensino a distância vem crescendo a uma taxa de 35,6%, mas existem falhas (ARBAUGH; DURAY, 2002). Ainda há dúvidas sobre o motivo pelo qual alguns usuários interrompem sua aprendizagem *on-line* após a primeira experiência. O sistema de acompanhamento e de avaliação mostra que a satisfação do usuário é um dos fatores mais importantes para o sucesso do método de ensino a distância (DELON; McLEAN, 1992).

Entre os estudos realizados no Brasil e que se destacam na temática que envolve o ensino a distância, foi feito um corte linear, com trabalhos a partir de 2006, que apresentam ligação estreita com esta pesquisa. Entre os temas e autores está o estudo de Lúcio *et al.* (ENANGRAD, 2008); Pacheco *et al.* (ENADI, 2007); autores do ENEPQ (2007, 2009) como: Teixeira e Barbosa (2007) e Giarola *et al.* (2009). Destacaram-se no VIII Colóquio Internacional sobre gestão universitária na América do Sul (2008) os autores: Schons, Ribeiro e Battisti (2008); Nunes *et al.* (2008); e, Schlickman, Roczanski e Azevedo (2008); ainda, Silva (2008) e Toschi (2008), com trabalhos apresentados no III Seminário EAD de Anápolis (2008), e Comin *et al.* (2009), participantes do evento da ENANPAD (2009).

No ambiente tradicional de administração das instituições de EAD, ao gestor cabia o gerenciamento dos recursos disponíveis. No ambiente empreendedor da atualidade, cabe ao gerente multiplicar os recursos e utilizá-los de forma surpreendente em favor próprio, da instituição, da sociedade e do país (DORNELAS, 2001). Assim, as instituições de ensino superior que buscam resultado e bom desempenho acadêmico precisam ter uma postura empreendedora frente à educação a distância.

2.1 ATRIBUTOS DE QUALIDADE NO EAD

Considerando que o ensino a distância tem sido aceito como um mecanismo de ensino válido, precisa ter definidos seus atributos de qualidade perceptíveis na aprendizagem em ambientes virtuais e em seu acompanhamento.

A expressão qualidade educacional tem sido utilizada para referenciar a eficiência, eficácia, efetividade e a relevância do setor educacional, e, na maioria das vezes, dos sistemas educacionais e de suas instituições (DEMO, 2001; SANDER, 1995; SCRIVEN, 1991; SAVIANI, 2001).

Edwards (1991) e Andraca (2003) afirmam que o conceito de qualidade da educação caracteriza-se por adquirir múltiplos significados; estar permeado pelas definições de sujeito, sociedade, vida e educação; condicionado por posicionamentos políticos, econômicos, sociais e culturais; convertendo-se em norma ou critério de qualidade, uma vez que está a serviço da interpretação de um conjunto de ideias.

Como critério de qualidade deve-se levar em consideração que em um curso a distância, pode haver alternância entre focos, conforme as características da atividade, sendo possível lançar mão de diferentes meios e recursos, tais como hipertextos, material impresso, vídeos, teleconferências, entre outros. Porém, sempre há um foco que se sobressai entre os demais e uma concepção educacional subjacente. Autores que se dedicam a estudar a EAD, principalmente no setor corporativo, indicam o *blended learning* (DA NOVA, 2003) como uma tendência potencial da EAD, apontando para a capacidade de um mesmo sistema integrar diferentes tecnologias e metodologias de aprendizagem, considerando as condições de aprendizagem dos alunos e o alcance dos objetivos da instituição.

Segundo Grönroos (2003), o processo de percepção da qualidade é complexo, pois envolve aspectos subjetivos do indivíduo. Para o autor, uma boa qualidade percebida é obtida quando a qualidade experimentada atende às expectativas do cliente. Em outras palavras, pode-se dizer que o consumidor compara aquilo que deseja (expectativa) com aquilo que obtém (experiência).

Segundo os Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a distância do MEC (BRASIL, 2007b, p. 7-8), para que seja possível dar conta das dimensões de qualidade, o ensino da EAD precisa preocupar-se com as percepções conforme descritas pelo Decreto 5.622 de 20 de dezembro de 2005, e estes requisitos devem estar no Plano Político Pedagógico (PPP) das instituições, contemplando os aspectos:

devem estar integralmente expressos no Projeto Político Pedagógico de um curso na modalidade a distância os seguintes tópicos principais:

- (i) Concepção de educação e currículo no processo de ensino e aprendizagem;
- (ii) Sistemas de comunicação;
- (iii) Material didático;
- (iv) Avaliação;
- (v) Equipe multidisciplinar;
- (vi) Infraestrutura de apoio;
- (vii) Gestão acadêmico-administrativa;
- (viii) Sustentabilidade financeira.

É preciso trabalhar com várias dimensões para avaliar a qualidade do ensino a distância, incluindo a dimensão do aluno, do docente, da tecnologia, do ambiente (*design*) de ensino e a dimensão da gestão educacional.

O ensino a distância de qualidade requer a utilização de tecnologias para produzir informação e formação de qualidade, com interatividade e foco no aprender. Os promotores de *e-learning* identificam a falta de interação como fator de desmotivação, de altos índices de desistência e baixa produtividade; porém não consideram significativos neste índice de evasão a interatividade das TIC e as possibilidades de troca de experiências e informações. No entanto, há controvérsias sobre este assunto. O caderno especial de empregos do jornal Folha de São Paulo questiona a eficácia dos cursos à distância e aponta as vantagens e desvantagens (APRENDIZADO VIA MOUSE, 2002). Dentre as vantagens evidencia o baixo custo, a democratização do acesso à informação, a flexibilidade de horário e a escolha de cursos conforme interesses e necessidades do usuário. Aponta como desvantagem a perda de interação entre os integrantes do curso, restringindo a troca de idéias e a crítica (ALMEIDA, 2003).

A busca pela qualidade traz benefícios às dimensões que envolve: (a) a instituição altera sua visão de cultura, olhando e avaliando continuamente seu modo de trabalho, beneficiando-se também, das novas concepções de avaliação e de índices de desempenho no mercado, agregando prestígio social e vantagens competitivas. (b) Aos clientes o mais importante benefício diz respeito à qualidade do ensino. (c) A sociedade beneficia-se por meio do índice de desenvolvimento que uma educação de qualidade apresenta aos seus sujeitos (ALMEIDA, 2001). Pensando em longo prazo, o consenso sobre a necessidade de qualificação oferece uma interessante oportunidade para o desenvolvimento com qualidade do ensino a distância tanto no meio acadêmico quanto corporativo (ADELSBERGER *et al.*, 2008).

3 RESULTADOS

A pesquisa foi aplicada no estado do Maranhão, localidade em que os cursos de MBA em Gestão e Ensino de Ciências, Tecnologia e Inovação e MBA em Gestão e Ensino de Tecnologias da Informação, Comunicação e Inovação estão sendo ministrados pela Faculdade IBTA, desde 07 de Julho de 2009. Os polos de aplicação da pesquisa são observados na Figura 1.



Figura 1 - Mapa do estado do Maranhão identificando os polos da pesquisa

Fonte: adaptado pelo autor (do site <http://www.guianet.com.br/ma/mapama.gif>, 2010).

Complementando o mapa do estado do Maranhão, detalha-se a localização dos polos em km, considerando-se como ponto de partida a capital São Luís (1): (B) Barra do Corda: 346 km; (C) Imperatriz: 484 km; (D) Brejo: 215 km; (E) Açailândia: 445 km; (F) Pedreiras: 229 km; (G) Santa Inês: 176 km; (H) Codó: 219 km; (I) Caxias: 282 km.

3.1 PERFIL DOS PESQUISADOS

Para expor os resultados quanto ao perfil pessoal dos alunos pesquisados foi montada a Tabela 1, com os principais aspectos investigados.

Tabela 1 – Perfil pessoal dos alunos pesquisados

| Polo | Alunos | Gênero | | Idade | Estado Civil | | | Filhos |
|----------------|--------|--------|---------|-------|--------------|--------|--------|--------|
| | Resp. | Fem. % | Masc. % | Média | Solteiro | Casado | Outros | 1 a 3 |
| Santa Inês | 43 | 60,47% | 39,53% | 34 | 35% | 49% | 19% | 75% |
| São Luiz | 51 | 60,78% | 39,22% | 38 | 27% | 49% | 24% | 70% |
| Caxias | 36 | 41,67% | 58,33% | 35 | 50% | 36% | 14% | 50% |
| Barra do Corda | 26 | 65,38% | 34,62% | 36 | 38% | 42% | 19% | 65% |
| Imperatriz | 45 | 26,67% | 73,33% | 36 | 33% | 56% | 11% | 58% |
| Pedreiras | 31 | 54,84% | 45,16% | 37 | 29% | 71% | 0% | 58% |
| Codó | 12 | 41,67% | 58,33% | 38 | 25% | 58% | 17% | 59% |
| Brejo | 30 | 36,67% | 63,33% | 35 | 37% | 53% | 10% | 70% |
| Açailândia | 46 | 41,30% | 58,70% | 33 | 26% | 57% | 17% | 66% |

| | | | | | | | | |
|--------------|------------|---------------|---------------|-----------|------------|------------|------------|------------|
| Total | 320 | 47,81% | 52,19% | 36 | 33% | 52% | 15% | 64% |
|--------------|------------|---------------|---------------|-----------|------------|------------|------------|------------|

Fonte: dados da pesquisa.

Ao compararem-se os aspectos gênero, idade, estado civil e número de filhos obtêm-se características relevantes que apontam que embora não haja predominância significativa entre os gêneros (há 4,38% mais de homens do que mulheres estudando no universo pesquisado); e a idade média seja de 36 anos, com predominância de pessoas casadas (52%), há responsabilidades implícitas e características peculiares no perfil dos respondentes, reiterando os estudos de Palloff e Pratt (2004). Considerando-se que 64% da população possui filhos, infere-se que a maioria dos alunos maranhenses investigados possui responsabilidades com a família, ou seja, infere-se que possuam um emprego e que precisem fornecer o sustento dos filhos (ou parte dele). A predominância dos alunos casados, representando 52% da amostra também demonstra consonância com os estudos de Palloff e Pratt (2004) que estabelece que os alunos que estudam a distância são adultos e procuram por este tipo de modalidade de ensino por permitir conciliar atividades profissionais e familiares com a educação; quer o interesse no aperfeiçoamento do conhecimento esteja voltado para aspectos profissionais ou de realização pessoal.

Quanto ao perfil dos pesquisados também foram investigados aspectos que mensuram o local de trabalho, a função que exercem profissionalmente e o horário disponível para estudo quanto ao EAD. Obtiveram-se resultados conforme descreve a Tabela 2.

Tabela 2 – Perfil profissional dos alunos pesquisados

| Polo | Alunos | Local Trabalho | | | Função | | | Horário Estudo | | | |
|----------------|--------|----------------|------|--------|--------|--------|-------|----------------|-------|------|-----|
| | Res. | Emp. | Gov. | Ensino | Adm. | Pedag. | Prof. | Mat. | Vesp. | Not. | F/S |
| Santa Inês | 43 | 14% | 14% | 72% | 14% | 7% | 79% | 12% | 33% | 40% | 9% |
| São Luiz | 51 | 22% | 14% | 65% | 35% | 2% | 63% | 22% | 18% | 39% | 22% |
| Caxias | 36 | 22% | 11% | 67% | 33% | 8% | 58% | 11% | 22% | 42% | 25% |
| Barra do Corda | 26 | 12% | 8% | 81% | 19% | 19% | 62% | 0% | 42% | 23% | 35% |
| Imperatriz | 45 | 33% | 4% | 62% | 47% | 11% | 44% | 9% | 13% | 40% | 36% |
| Pedreiras | 31 | 6% | 6% | 87% | 19% | 13% | 68% | 3% | 26% | 23% | 48% |
| Codó | 12 | 8% | 8% | 83% | 8% | 8% | 83% | 42% | 17% | 33% | 8% |
| Brejo | 30 | 10% | 7% | 83% | 13% | 13% | 73% | 20% | 17% | 33% | 30% |
| Açailândia | 46 | 15% | 24% | 61% | 41% | 13% | 46% | 11% | 28% | 26% | 35% |
| Total | 320 | 17% | 12% | 71% | 29% | 10% | 61% | 13% | 24% | 34% | 29% |

Fonte: dados da pesquisa.

Considera-se relevante observar, que o maior número de alunos, 61% trabalha no ensino, atuando como professores na rede pública ou privada. 29% do total de alunos atuam na área administrativa de empresas. E 10% em funções pedagógicas em escolas ou faculdades da iniciativa privada ou do governo. O número expressivo de professores presentes nos cursos oferecidos que atuam diretamente com o aluno pode ser justificado pela necessidade que o professor possui em acompanhar a evolução tecnológica, pois para Belloni (2001), as sociedades contemporâneas requerem um novo tipo de indivíduo e de trabalhador em todos os setores econômicos; a ênfase estará na necessidade de competências múltiplas, no trabalho em equipe, na capacidade de aprender e de adaptar-se às novas tecnologias. O contexto das atividades profissionais dos respondentes sugere a atualização dos currículos de formação para aplicação nas esferas profissionais em que atuam.

Do total de alunos pesquisados 34% realizam os estudos nos materiais e ambientes *web* no período noturno, o que pode ser justificado pelo fato de que os alunos trabalham,

geralmente com carga horária voltada ao período integral. 29% realizam seus estudos de madrugada ou no fim de semana. Mas, se for considerado o período diurno observa-se que a maioria dos alunos (37%) consegue estudar a distância durante o dia. Isto implica em afirmar que há duas possibilidades que podem servir de justificativa a este item. Ou os alunos estudam durante o período de trabalho (como a maioria são professores da rede municipal ou privada podem possuir *janelas* em seus períodos em sala, possibilitando tempo livre para a realização das propostas, inclusive utilizando o horário de almoço), ou trabalham em tempos distintos, como manhã e noite, por exemplo, (considerando que 24% dos entrevistados estudam à tarde). Infere-se, ainda, que o compromisso com o trabalho é o responsável pelo percentual de 29% que acessa os ambientes durante os fins de semana e madrugadas.

Salienta-se que 65% dos alunos da pesquisa declararam possuir experiência com o ensino a distância. Isto infere que o EAD está conseguindo atender uma lacuna significativa da sociedade (o público adulto, conforme Aretio, 2002; e Belloni, 2001), com a flexibilidade que oferece, conciliando trabalho e estudo. A oportunidade de aperfeiçoar o conhecimento, com os vários aspectos a serem considerados como motivos que levaram o indivíduo a procurar a modalidade de EAD, conforme apresentam Moore e Kearsley (2007), e Aretio (2002), direciona esta pesquisa a considerar a importância da EAD. A maior parte dos alunos também declarou dominar a tecnologia, pois a população com conhecimento satisfatório e excelente soma 80% do total de entrevistados. A partir destes dados pode-se inferir que o aluno possui os requisitos mínimos exigidos para atender às exigências do curso a distância, que pressupõe contato constante com a tecnologia. Segundo Souza e Burnham (2005), os requisitos mínimos para alunos de EAD estão relacionados ao conhecimento e interface dos recursos da tecnologia, direcionados ao uso de correio eletrônico, *chat*, fóruns, listas de discussão, FAQ, avaliação *on-line* e acompanhamento.

Observa-se também que a maioria dos alunos respondentes acessa o ambiente virtual em casa, representando 39%, e por meio de acesso banda larga (81%), o que alcança consonância com os estudos apresentados por autores como Maia e Meirelles (2005), que afirmam que a facilidade e mobilidade do EAD estão entre os atrativos mais considerados pelo público estudante adulto.

3.2 ATRIBUTOS DE RETENÇÃO

Em forma de resumo, e para a melhor visualização dos resultados alcançados, apresenta-se o Quadro 1 com a compilação dos dados estatísticos dos seis atributos pesquisados e da percepção geral dos alunos, bem como a classificação de cada atributo percebido, a nota e a normatização que cada aspecto alcançou, considerando a maior nota como primeiro atributo.

| Atributo Percebido | Categoria | Nota | Posição | Normalização |
|---|----------------------------------|------|---------|--------------|
| Você pretende terminar o curso. | Percepção Geral | 3,1 | 1 | 9,12 |
| Você tem intenção de fazer outro curso à distância | Percepção Geral | 3,01 | 2 | 8,8 |
| Recomendo aos meus amigos/conhecidos a fazerem um curso à distância | Percepção Geral | 2,96 | 3 | 8,6 |
| Crescimento profissional | Relevância/Fatores Motivacionais | 2,92 | 4 | 8,45 |
| É satisfatório estudar a distância | Percepção Geral | 2,84 | 5 | 8,14 |
| Aplicação do aprendizado na minha prática profissional | Relevância/Fatores Motivacionais | 2,79 | 6 | 7,95 |

| | | | | |
|--|--------------------------------------|------|----|------|
| Relevância do conteúdo das disciplinas | Interação/Aspectos Didáticos | 2,76 | 7 | 7,85 |
| A aprendizagem focaliza em assuntos de interesse | Relevância/Fatores Motivacionais | 2,75 | 10 | 7,82 |
| <i>Design</i> atrativo: Facilidade de navegação e entendimento | Interação/Aspectos Didáticos | 2,75 | 8 | 7,8 |
| Clareza e objetividade na forma de expressão do tutor | Suporte do Tutor | 2,75 | 9 | 7,8 |
| Estimulo do curso na continuação dos estudos à distância | Relevância/Fatores Motivacionais | 2,74 | 11 | 7,77 |
| Possibilidade de escolher o horário em que realizo meus estudos | Relevância/Fatores Motivacionais | 2,74 | 12 | 7,77 |
| Possibilidade de escolher o local em que realizo meus estudos | Relevância/Fatores Motivacionais | 2,73 | 13 | 7,72 |
| Conhecimento do conteúdo ministrado nas disciplinas pelo tutor | Suporte do Tutor | 2,72 | 14 | 7,7 |
| Integração/respeito entre os alunos | Reflexão/Participação dos Alunos | 2,72 | 15 | 7,7 |
| O tutor como facilitador na construção do conhecimento sobre o conteúdo | Suporte do Tutor | 2,68 | 17 | 7,56 |
| Clareza na linguagem da apresentação dos conteúdos | Interação/Aspectos Didáticos | 2,68 | 16 | 7,54 |
| O tutor estimula a participação dos alunos | Suporte do Tutor | 2,67 | 18 | 7,52 |
| Interação facilitada pela metodologia aplicada, proporcionando uma boa relação “homem-máquina” | Interação/Aspectos Didáticos | 2,66 | 19 | 7,48 |
| Interação entre tutores e alunos | Suporte do Tutor | 2,63 | 20 | 7,35 |
| Interesse dos tutores pelos problemas de aprendizado dos alunos | Suporte do Tutor | 2,62 | 21 | 7,34 |
| O ensino a distância tem a mesma qualidade do ensino presencial. | Percepção Geral | 2,62 | 22 | 7,34 |
| O ensino a distância atende plenamente a expectativa de aprendizagem | Percepção Geral | 2,61 | 25 | 7,3 |
| Relevância das atividades em relação ao conteúdo proposto | Interação/Aspectos Didáticos | 2,61 | 23 | 7,28 |
| Compreensão na relação tutor-aluno. | Acesso/Interpretação das Informações | 2,61 | 24 | 7,27 |
| Clareza dos objetivos e do perfil profissional de conclusão | Relevância/Fatores Motivacionais | 2,6 | 26 | 7,27 |
| Adequação do conteúdo às cargas horárias das disciplinas | Interação/Aspectos Didáticos | 2,59 | 27 | 7,21 |
| Adequação das ferramentas à metodologia de ensino das disciplinas | Interação/Aspectos Didáticos | 2,58 | 28 | 7,18 |
| Clareza das orientações para realização das atividades | Interação/Aspectos Didáticos | 2,53 | 29 | 6,97 |
| Informação sobre as regras e normas do curso | Acesso/Interpretação das Informações | 2,5 | 30 | 6,88 |
| Reconhecimento do mercado de trabalho aos alunos à distância | Relevância/Fatores Motivacionais | 2,44 | 31 | 6,65 |
| Prontidão de respostas (da coordenação) | Interação/Aspectos Didáticos | 2,4 | 32 | 6,49 |
| Avaliações: frequência, coerência com o conteúdo e <i>feedback</i> | Interação/Aspectos Didáticos | 2,39 | 33 | 6,48 |
| Apoio entre os alunos no aprendizado através do ambiente virtual (<i>eCollege</i>) | Suporte Social | 2,38 | 34 | 6,43 |

| | | | | |
|--|--------------------------------------|------|----|------|
| Atuação dos polos acadêmicos na integração dos alunos | Reflexão/Participação dos Alunos | 2,38 | 35 | 6,42 |
| Facilidade de acesso à coordenação do curso | Acesso/Interpretação das Informações | 2,33 | 36 | 6,25 |
| Grau de dificuldade e tempo requerido das atividades | Interação/Aspectos Didáticos | 2,29 | 37 | 6,09 |
| Acesso às informações sobre as decisões tomadas pela coordenação do curso | Acesso/Interpretação das Informações | 2,29 | 38 | 6,09 |
| Relacionamento interpessoal dos alunos | Suporte Social | 2,28 | 39 | 6,05 |
| Atualização do acervo da biblioteca virtual e física (disponíveis nos polos) | Acesso/Interpretação das Informações | 2,27 | 40 | 6,02 |

Quadro 1 – Classificação dos atributos percebidos na pesquisa

Fonte: dados da pesquisa.

Conforme se observa nos dados do Quadro 1, os seis atributos verificados são importantes e percebidos pelos alunos entrevistados, sendo que há uma variação e predominância entre eles de 0,6; o que determina que a ordem dos atributos deste estudo é, do mais percebido ao menos percebido pelos entrevistados:

1. Relevância/fatores motivacionais
2. Suporte do tutor
3. Interação e aspectos didáticos
4. Reflexão/participação dos alunos
5. Acesso e interpretação das informações
6. Suporte social

Considerando esta análise, observa-se que cada atributo possui valores variáveis em relação à percepção dos entrevistados. O atributo mais percebido foi relevância/fatores motivacionais. Considerando-se que o crescimento profissional obteve o maior índice percebido (8,45), seguido pela aplicação do aprendizado na prática profissional (7,95) e focalização de assuntos de interesse (7,82); infere-se que o aspecto profissional é o responsável por direcionar os alunos pesquisados a cursar a modalidade de ensino a distância.

O estímulo à continuação dos estudos, a escolha do horário e do local para estudar e o conhecimento do perfil profissional alcançado pela formação a ser obtida são os fatores apresentados na percepção dos alunos que completam os aspectos mais valorizados do atributo de relevância/fatores motivacionais desta pesquisa. A investigação de Schlickmann (2008) destaca que cerca de 85% das pessoas ou mais valorizam estes aspectos na escolha da modalidade a distância. Os resultados apontam para a consonância com os dados obtidos pelos estudos de Belloni (2001) e Knowles (1995) que consideram a autonomia e a possibilidade de escolher o local de estudos relevantes para a demanda de alunos EAD no Brasil. Estes dados reiteram os resultados alcançados por esta pesquisa quanto ao perfil dos pesquisados, demonstrando que a população predominante que busca aperfeiçoar conhecimentos nas regiões maranhenses investigadas é adulta (com média de idade de 36 anos), possui família (64% dos pesquisados possui filhos) e está empregada (o que justifica a procura por liberdade de horários e locais para estudo).

O aspecto menos valorizado na mensuração do atributo de relevância/fatores motivacionais está direcionado ao reconhecimento do mercado de trabalho ao aluno formado por meio do ensino a distância. Infere-se, portanto, que a origem da certificação adquirida e a modalidade de ensino (presencial ou não) não possuem relevância para os empregadores e empregados. Este fato pode ser justificado pela quantidade de instituições e de cursos que disponibilizam formação à distância no território brasileiro e que buscam adequar-se aos padrões de qualidade exigidos pela legislação no país. O que se considera são as habilidades adquiridas, conforme destaca Aretio (2002) que aponta a aplicação do conhecimento no

campo profissional como relevante quanto à escolha do curso. Portanto, este trabalho considera que a prática dos conteúdos aprendidos com a formação, independe de modalidade de ensino ou instituição, mas está intrinsecamente ligada ao desempenho profissional, o que demonstra que os cursos a distância de forma geral apresentam aceitação no mercado.

Quanto ao suporte social, atributo que avalia a relação entre os alunos durante o curso, não foi percebido de forma significativa. Porém, este tipo de comportamento se deve ao fato de os alunos não se conhecerem e não terem ainda desenvolvido uma cultura de interação via *web* e de educação à distância em virtude da idade média que possuem. Salienta-se que a geração dos anos 1990 que tiveram acesso ao mundo virtual na infância e na escola deve apresentar uma relação com a mídia diferente da encontrada neste universo, segundo os estudos de Maddux, Johnson e Willis (2001). O valor menos percebido neste atributo é referente à dificuldade *versus* tempo com 24% de indecisos. Toschi (2008) justifica esta percepção apontando atribuições (trabalho, saúde, família *etc.*) como fatores que influenciam no desempenho dos alunos quanto ao gerenciamento do tempo. Considerando-se que a maior parte dos alunos pesquisados é casado, possui filhos e trabalha, a assertiva é confirmada. Neste sentido Toschi (2008) sugere que a instituição pense na diminuição de atividades e/ou ampliação dos tempos de realização. Infere-se, portanto, que o suporte social apresenta baixa percepção pelos alunos e não possui respostas com valores significativos para mensurar este atributo como impactante nos resultados da pesquisa. Otero (2008) considera que interagindo consigo mesmo, com o professor, colegas, o material e atividades de aprendizagem, o estudante pode identificar as habilidades bem sucedidas na aprendizagem da matéria.

Quanto aos aspectos de percepção geral, 81% dos respondentes concordam totalmente com a pretensão de terminar o curso. 73% têm a intenção de fazer outro curso a distância e 70% recomendariam aos amigos fazerem uma formação nesta modalidade de ensino. Desta forma, infere-se que a modalidade e o currículo da instituição têm atendido de forma satisfatória o interesse dos alunos.

4 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

O primeiro objetivo específico caracterizou os alunos quanto ao perfil dos atores envolvidos em ensino a distância. Os resultados obtidos apontam para um equilíbrio entre os gêneros, sendo que 47,81% dos respondentes são mulheres e 52,19% homens (variação de 4,38% de predomínio masculino). A idade média ficou estabelecida em 36 anos de idade, confirmando a tendência de público adulto na modalidade (PALLOFF; PRATT, 2004). 52% dos respondentes são casados e 64% possuem filhos, indicando responsabilidades e características peculiares no alunado EAD, conforme afirmam Palloff e Pratt (2004). 71% do total de respondentes trabalham em atividades relacionadas ao ensino, sendo que 61% são professores da rede pública ou privada e 10% atuam em funções pedagógicas. O polo de Brejo possui 83% dos alunos em profissões relacionadas à educação, e, segundo Belloni (2001), as profissões precisam acompanhar e adaptar-se às novas tecnologias. Quanto ao período que os alunos disponibilizam para estudo, 37% estuda durante o dia (período matutino ou vespertino), e 34% no período noturno. Segundo Aretio (2002), o público adulto da EAD precisa de um contexto alternativo para a escola tradicional, visto que está inserido em uma rotina pouco flexível. O domínio tecnológico suficiente e/ou excelente foi declarado por 80% da amostra, inferindo que há presença de requisitos mínimos exigidos para o público da modalidade (que segundo Souza e Burnham, 2005, compreendem: correio eletrônico, *chat*, fóruns, listas de discussão, FAQ, avaliação *on-line* e acompanhamento). 39% dos respondentes acessam o ambiente virtual em casa e 81% possuem conexão tipo banda larga para o acesso à *internet*.

O segundo objetivo específico procurou identificar os atributos de retenção percebidos pelos alunos quanto ao ensino à distância. A retenção dos atributos, por ordem crescente de importância neste estudo ficou enumerada como sendo: (1) relevância/fatores motivacionais, (2) suporte do tutor, (3) interação e aspectos didáticos, (4) reflexão/participação dos alunos, (5) acesso e interpretação das informações, e (6) suporte social. Os maiores índices de retenção estão voltados ao crescimento e uso dos conhecimentos da formação na prática profissional e à possibilidade de escolher horário e local para realizar as atividades. Conclui-se que o aspecto profissional é o responsável por direcionar os alunos pesquisados a cursar a modalidade de ensino a distância. Este resultado corrobora com os estudos de Fiuza e Martins (2002). O reconhecimento do mercado de trabalho pela formação a distância obteve o menor índice de retenção deste atributo, levando à consideração de que a prática dos conteúdos aprendidos com a formação independe de modalidade de ensino ou instituição, mas está intrinsecamente ligado ao desempenho profissional, o que demonstra que os cursos a distância de forma geral apresentam aceitação no mercado.

Fazendo um comparativo entre os seis atributos analisados e os dados de percepção geral obtêm-se resultados que apontam que o menor índice de retenção dos atributos está voltado para a dificuldade e tempo requerido das atividades enquanto que o aspecto mais percebido de forma geral está voltado à intenção de fazer outro curso à distância. Conclui-se, portanto, que os atributos pouco percebidos não desestimularam ou não interferiram de forma significativa sobre a retenção dos alunos pesquisados quanto ao ensino à distância.

Considerando-se estes resultados recomenda-se que a IES pesquisada busque integração e envolvimento com os alunos nos cursos EAD para entender suas expectativas, anseios e dificuldades com relação ao acompanhamento do curso e seu desenvolvimento pessoal e profissional, permitindo uma interferência mais direta nos fatores motivacionais percebidos pelo aluno. Isto possibilita a identificação de propostas para minimizar os aspectos pouco percebidos e/ou usar os atributos mais percebidos para promover a divulgação de seus cursos e currículos.

REFERÊNCIAS

ABRAEAD - Anuário Brasileiro Estatístico de Educação Aberta e a Distância. **Convênios escolares cresceram 264%.** 2006, 2007, 2008. Disponível em: <<http://www.abraead.com.br/noticias.asp?cod=1>>. Acesso em: 11/02/2010.

ADELSBERGER, H. H.; KINSHUK, P.; PAWLOWSKI, J. M.; SAMPSON, D. (Ed.). **Handbook on information technologies for education and training.** 2. ed. Hardcover, 2008. Illus.

ALMEIDA, M. E. B. **Educação à distância na internet:** abordagens e contribuições dos ambientes digitais de aprendizagem. vol. 29, nº 2. São Paulo, July/Dec., 2003. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1517-97022003000200010&script=sci_arttext>. Acesso em: 06/02/2010.

ALMEIDA, F. (Org.). **Educação à distância:** formação em ambientes virtuais e colaborativos de aprendizagem - Projeto Nave. São Paulo: [s.n.], 2001.

ANDRACA, A. M. (Org.). **Buenas praticas para mejorar la educacion en America Latina.** Santiago de Chile: PREAL, 2003.

APRENDIZADO VIA MOUSE: empresas treinam equipes com “*e-learning*”. **Folha de São Paulo**, São Paulo, 21 abr. 2004. Caderno Empregos.

ARBAUGH, J. B.; DURAY, R. Technological and structural characteristics, student learning and satisfaction with web-based courses. An exploratory study of two *on-line* MBA programs. **Management Learning**. v. 33, n° 3, p. 331-347, 2002.

ARETIO, L. G. **La educación a distância**: de la teoría a la práctica. Barcelona: Editorial Ariel, 2001.

BELLONI, M. L. **Educação à distância**. 2 ed. Campinas, São Paulo: Autores Associados, 2001.

BRASIL. Ministério da Educação (MEC). Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Resumo técnico - censo da educação superior 2007**. Brasília: MEC/INEP, 2009. Disponível em: <http://www.inep.gov.br/imprensa/noticias/censo/superior/news09_01.htm>. Acesso em: 25/08/2009.

_____. Ministério da Educação. Secretaria de Educação à distância. **Referenciais de qualidade para educação superior à distância**. Brasília: MEC/SEED, Jun. 2007b. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/referenciaisead.pdf>>. Acesso em: 30/08/2009.

_____. Ministério da Educação. Decreto-lei n° 5.622, de 19 de dezembro de 2005. Regulamenta o art. 80 da Lei n° 9.394, de 20 de dezembro de 1995, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. **Diário Oficial da União**, n° 266. Brasília, 19 dez. 2005. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/portarias/dec5.622.pdf>>. Acesso em: 22/ 08/2009.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

COMIN, F. S. *et al.* Avaliação do modelo de gestão de um curso de formação profissional de gestores sociais, por meio da educação a distância. **Anais do ENANPAD**, São Paulo, 2009.

DA NOVA, F. **Quais as novas opções tecnológicas do blended learning?** UFSC: LED, 2003. Disponível em : <http://morpheus.led.ufsc.br:18080/portal/revista_materias.jsp?idsecao=6&idmateria=2971>. Acesso em: 4/12/ 2009.

DELON, W. H.; McLEAN, E. R. Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable, **Information Systems Research** v. 3, n° 1, p. 60-95, 1992.

DEMO, P. **Educação e qualidade**. 6ª ed. São Paulo: Papirus, 2001.

DIAS, T. R. F. V.; MACEDO, M. A. S.; ALMEIDA, K. Análise da percepção do cliente sobre o valor em serviços educacionais à distância. **Anais do ENEPQ**, Recife, 2007.

DORNELAS, J. C. A. **Empreendedorismo**: transformando ideias em negócios. Rio de Janeiro: Elsevier, 2001.

EDWARDS, V. **El concepto de calidad de la educación**. Santiago, Chile: UNESCO/OREALC, 1991.

FIUZA, P. J.; MARTINS, A. R. Conceitos, características e importancia da motivação no acompanhamento ao aluno distante. In: Congresso de Educação a Distância MERCOSUR/SUL, 2002, Antofagasta, Chile. **Anais do Congresso de Educação a Distância**. MERCOSUR/SUL, 2002.

GIAROLA, E. *et al.* Ambiente virtual de aprendizagem: um estudo sobre a satisfação dos estudantes de administração da Universidade Federal de Lavras. In: **Anais do ENEPQ**, Curitiba/PR, 2009.

GRÖNROOS, C. **Marketing**: gerenciamento e serviços. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

GURGUEL, A. 2006. In: LÚCIO, S. M. A.; CHAGAS, P. C.; DUTRA, M. L. S.; CUNHA, M. H. B. A educação distância: uma mudança de paradigma da educação presencial para educação virtual. **Anais do XIX ENANGRAD**, Curitiba, 2008.

HAIR JR., J. F. *et al.* **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

KNOWLES, M. **Self-direction learning**. Chicago: Follet, 1995.

LÚCIO, S. M. A.; CHAGAS, P. C.; DUTRA, M. L. S.; CUNHA, M. H. B. A educação distância: uma mudança de paradigma da educação presencial para educação virtual. **Anais do XIX ENANGRAD** – Curitiba, 2008.

MADDUX, C.; JOHNSON, D. L.; WILLIS, J. **Education computing**: learning with tomorrows technologies. Boston: Allyn & Bacon, 2001.

MAIA, M. C.; MEIRELLES F. S. Evasão nos cursos à distância e sua relação com as tecnologias de informação e comunicação. In: XXIX Encontro Nacional da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração, 17, 2005, Brasília/DF. **Anais do ANPAD**, Brasília, 2005.

MOORE, M.; KEARSLEY, G. **Educação a distância**: uma visão integrada. Tradução de Roberto Galman. São Paulo: Thomson Learning, 2007.

NARDI, B. A.; O'DAY, V. L. **Information ecologies**. 2ª ed. Cambridge. MIT Press, 1999.

NUNES, I. B. Educação a distância e o mundo do trabalho. **Tecnologia Educacional**. v. 21, n° 4, p. 107, jul./ago. Rio de Janeiro, ABT, 1992.

NUNES, T. S. *et al.* A educação a distância como estratégia de ensino: o caso do curso de administração na modalidade a distância de uma IFES vinculada ao projeto da Universidade Aberta do Brasil. **Anais do VIII Colóquio Internacional sobre Gestão Universitária na América do Sul**, Assunção, Paraguai, 2008.

PACHECO, A. S. V. *et al.* Fatores que influenciam na evasão nos cursos de graduação na modalidade a distância. **Anais do ENADI**, Florianópolis, 2007.

PALLOF, R. M.; PRATT, K. **O aluno virtual**: um guia para trabalhar com estudantes *on-line*. Tradução de Vinícius Figueira. Porto Alegre: Artmed, 2004.

PORTO, C.; RÉGNIER, K. **O ensino superior no mundo e no Brasil** – condicionantes, tendências e cenários para o horizonte 2003-2025: uma abordagem exploratória. Brasília: MEC. Dez. 2003. Disponível em: <<http://mecsrv04.mec.gov.br/univxxi/pdf/cenes3.pdf>>. Acesso em: 28/04/2009.

RAMMINGER, S. **Do encontro ao desencontro**: fatores relacionados à procura de cursos de EAD em psicologia e à posterior evasão. Dissertação de Mestrado apresentada Programa de Pós Graduação em Educação, Faculdade de Educação da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. Porto Alegre: PUC/RS, 2006.

SANDER, B. **Gestão da educação na América Latina**: construção e reconstrução do conhecimento. Campinas, SP: Autores Associados, 1995.

SAVIANI, D. **A nova lei da educação**: trajetória, limites e perspectivas. 7. ed. Campinas: Autores Associados, 2001.

SCHLICKMANN, R. **Fatores determinantes na opção do aluno pela modalidade à distância**: um estudo nos cursos de graduação em administração das universidades catarinenses. 2008. 150f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2008.

_____.; ROCZANSKI, C. R. M.; AZEVEDO, P. Experiências de educação superior a distância no mundo. **Anais do VIII Colóquio Internacional sobre Gestão Universitária na América do Sul**, Assunção, Paraguai, 2008.

SCHONS, C. H.; RIBEIRO, A. C.; BATTISTI, P. Educação à distância: *web 2.0* na construção do conhecimento coletivo. **Anais do VIII Colóquio Internacional sobre Gestão Universitária na América do Sul**, Assunção, Paraguai, 2008.

SCRIVEN, M. **Evaluation thesaurus**. 4. ed. Newbury Park, CA: Sage, 1991.

SILVA, E. M. Hipertexto na era digital e educação. **Anais do III Seminário de Ensino a Distância de Anápolis**, Anápolis, 2008.

SOUZA, M. C.; BURNHAM, T. F. **Produção do conhecimento**: um elo entre professor-curso-aluno. 2005. Disponível em: <http://www.cinform.ufba.br/v_anais/artigos/mariacarolinasantos.html#_ftn3>. Acesso em: 03/03/2010.

TEIXEIRA, R. L.; BARBOSA, A. R. Estudo comparativo dos métodos utilizados em três cursos de educação à distância. In: I Encontro de Ensino e Pesquisa em Administração e Contabilidade, 2007, Recife. **Anais do I ENEPQ**, 2007.

TELEBRASIL, 2010. **Breve histórico da EAD no Brasil**. Disponível em: www.telebrasil.org.br/ead.pdf. Acesso em: 7/02/2010.

TOSCHI, M. S. A questão curricular nos cursos *on-line*. **Anais do III Seminário de Ensino a Distância de Anápolis**, Anápolis, 2008.